

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *GO-PAY*  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA)**



Oleh :  
**ALEXIA INNEKE ANGELINA**  
NPM : 16.1.02.10402

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
SURABAYA  
(STIESIA)  
2020**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *GO-PAY*  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**ALEXIA INNEKE ANGELINA**

**NPM : 16.1.02.10402**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
SURABAYA  
(STIESIA)  
2020**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *GO-PAY*  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**ALEXIA INNEKE ANGELINA**

**NPM : 16.1.02.10402**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 23 April 2020**

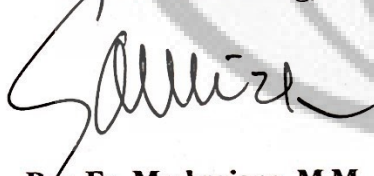
**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Hendri Soekotjo, M.M.**

**Anggota : 1. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.  
2. Drs. Ec. Mashariono, M.M.**

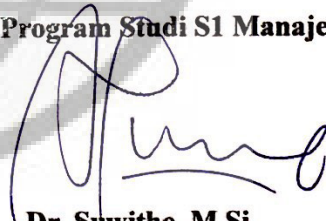
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh:**

**Dosen Pembimbing,**



**Drs. Ec. Mashariono, M.M**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen,**



**Dr. Suwitho, M.Si**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ALEXIA INNEKE ANGELINA**

N.P.M. : **16.1.02.10402**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *GO-PAY* (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 April 2020

Yang membuat pernyataan,



**Alexia Inneke Angelina**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : ALEXIA INNEKE ANGELINA  
NPM : 16.1.02.10402  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 Maret 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 4 (Empat)  
Alamat Rumah : Jambangan IIIA/2 Surabaya, Jawa Timur  
Status : Belum Menikah

### B. Orang Tua

Nama : M. Nasikin  
Alamat Rumah/ Telepon : Jambangan RT 001/ RW 002, Surabaya,  
Jawa Timur  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pelaut

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Jambangan II/550 Surabaya tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 36 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya tahun 2016

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VIII	2016-2020	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya,

ALEXIA INNEKE ANGELINA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *GO-PAY* (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIESIA)”**. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Mashariono, M.M., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Khuzaini, S.E., M.M., selaku dosen wali SM-1 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen, serta para Staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Yang terbaik Ibu Sumilah & Bapak M. Nasikin selaku orangtua saya yang selalu mendukung secara moril dan materil sehingga prosesi penulisan skripsi ini dapat berjalan secara lancar.
7. Seluruh kakak kandung dan kakak ipar, Nanda Ardios Pratama, S.Psi. & Apriliya Wusritaningtyas, S.Psi., Anggraeni Elok Cahyaningrum, S.E., & Riezky Akbar Sanjaya, S.Pd., yang telah memberikan dukungan tambahan untuk segera melancarkan penulisan ini.
8. Adik kandung saya, Dina Alvania Lorenza & keponakan saya yang lucu-lucu, Marsha Alif Saverio Athalla, Zaskia Alea Sanjaya, Makky Alfaridzi Shaquille Ar-Rayyan, dan Kiana Alodie Sanjaya.
9. Teman receh saya dalam suka maupun duka, Tasha Annisa, Fellix Kharisma, Heni Listia, M. Alif Ihkya. Beserta teman dalam bertukar pikiran, Stefanus Pradipta Purnama dan Wiendra Krishna M.
10. Teman-teman yang mendukung dalam kegiatan ngopi bersama, diantaranya Rangga Ramasandhy, Riko Krisbianto, Adi Agus, Mimien Ramadhani, Alfa Dio, Rio (Sonde), Cipta Persada, Aris, Fajar, Hanum Fatikhasari, Kirana Puspitasari, Elvy Annanda, dan Masdenia Novelita.
11. Teman-teman bimbingan gercep alias gerak cepat, Fridayanti R., Tabita Dewi, dan Raka Pratama yang saling mensupport dan saling berbagi informasi saat bimbingan.

12. Seluruh anggota SM-1 yang telah memberikan dukungan satu sama lain dari awal semester perkuliahan hingga akhir ini, terutama teman-teman SM-1 pada perkumpulan TG, diantaranya Fendi Eko, Agung Firman, A. Pujo, Trian Binar, Kelvin Maulana, Yohansyah L., Alvianto Ega, bang Petra, Ayu Inayah, Kiara C., Rachma Nabila, Eka Anjarwati, Intus, Dwiki, Arnlod Rio, Maria Alexandria, Elva Faiza, Hamas Sekar, Atania, Ririn, Aryati, Sindy Desiedera, dan Irsha Febriana.

13. Dan pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu saat proses penulisan ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu disini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan, memungkinkan bentuk maupun isi skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata besar harapan, semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 08 Maret 2020  
Penulis

Alexia Inneke Angelina



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAM PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
 <b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Kepercayaan.....	8
2.1.2 Promosi.....	10
2.1.3 Kemudahan .....	12
2.1.4 Minat Penggunaan.....	13
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Rerangka Konseptual.....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan .....	21
2.3.2 Pengaruh Promosi terhadap Minat Penggunaan .....	22
2.3.3 Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Penggunaan.....	22
 <b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	24
3.1.1 Jenis Penelitian.....	24
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	24
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Jenis Data.....	26
3.3.2 Sumber Data.....	26
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	27

3.4.1	Variabel .....	27
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Teknik Analisis Data .....	29
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian.....	30
3.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	31
3.5.4	Uji Kelayakan Model .....	33
<b>BAB 4</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.2	Data Penelitian .....	36
4.2.1	Deskripsi Karakter Responden .....	36
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	42
4.3	Teknik Analisis Data .....	47
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	47
4.3.2	Analisis Linear Berganda .....	49
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.3.4	Uji Kelayakan Model .....	54
4.4	Pembahasan.....	57
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan .....	57
4.4.2	Pengaruh Promosi terhadap Minat Penggunaan .....	58
4.4.3	Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Penggunaan.....	58
<b>BAB 5</b>	<b>: PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1	Simpulan .....	60
5.2	Keterbatasan .....	61
5.3	Saran .....	61
	JADWAL PENELITIAN.....	63
	DAFTAR PUSTAKA .....	64
	LAMPIRAN .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Penelitian Terdahulu .....	19
2. Pengukuran dan Nilai Skala <i>Likert</i> .....	27
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	38
5. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Intensitas Penggunaan.....	39
6. Alasan Responden Belum Pernah Menggunakan <i>Go-Pay</i> .....	40
7. Kelas Interval.....	42
8. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan.....	43
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi .....	44
10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemudahan .....	45
11. Tanggapan Responden terhadap Variabel Minat Penggunaan .....	46
12. Hasil Uji Validitas.....	48
13. Hasil Uji Reliabilitas .....	49
14. Hasil Analisis Linear Berganda .....	50
15. Hasil Uji Normalitas .....	51
16. Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
17. Hasil Uji F .....	55
18. Tabel Uji Koefisien Determinasi .....	55
19. Hasil Uji t .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Tabel	Hal
1. Rerangka Konseptual .....	21
2. Logo <i>Go-Pay</i> .....	35
3. Grafik Uji Normalitas Data .....	52
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner.....	66
2. Tabulasi Kuesioner .....	69
3. Lampiran “Alasan Responden Belum Pernah Menggunakan <i>Go-Pay</i> ” ....	72
4. Tabulasi Frekuensi Data.....	74
5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
6. Hasil Regresi.....	79
7. Grafik Normal Plot .....	82
8. Grafik <i>Scatterplot</i> .....	82

